

**Co łączy wbijanie gwoździ i BDC,
czyli 5 sztywnych reguł
dealerskiego kontaktu telefonicznego**

Tomasz Otawa

Uczestniczę w kongresie dla...



18 wystąpień



2 reportaży
i 2 debat



380 min prelekcji



30 prelegentów



20 minutowych
wystąpień

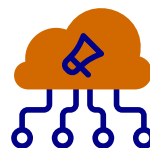
Uczestniczę w kongresie dla...



wyjatkowej
atmosfery



„must have” dla
osób z branży



wymiany
doświadczeń



wieczornych
dyskusji...



inne...

Co się wydarzyło, że jesteście na sali?



prenumerata



email



social media



kontakt telefoniczny



**Jak spowodować,
aby Wasi klienci chętnie kupowali
Wasze produkty i usługi?**



23 805,00 zł



Co łączy wbijanie
gwoździ i BDC?



Co łączy wbijanie
gwoździ i BDC?

5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



Efekt pierwszeństwa



Pierwsza informacja stanowi punkt odniesienia dla kolejnych informacji, jakie do nas docierają.

Reguła niedostępności

Ludzie bardziej cenią rzeczy,
które są **rzadkie,**
oryginalne.

5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



2

Pamiętaj o WUP





”

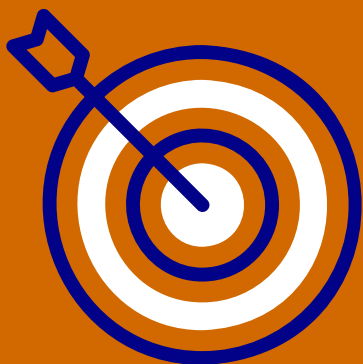
„I had many problems in my Life,
most of them never happened”

Mark Twain

WUP



Pozytywne nastawienie to
nie jest cecha,
ale **umiejętność**,
którą da się wypracować



”

„Złe nastawienie jest jak przebita opona...
Musisz ją zmienić, aby ruszyć z miejsca”

5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



2

Pamiętaj o WUP

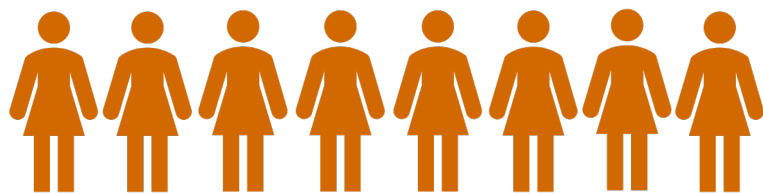


3

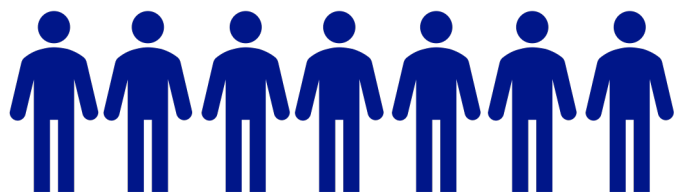
Wiem dobrze, czego oczekują klienci



Kryteria doboru



53,60%



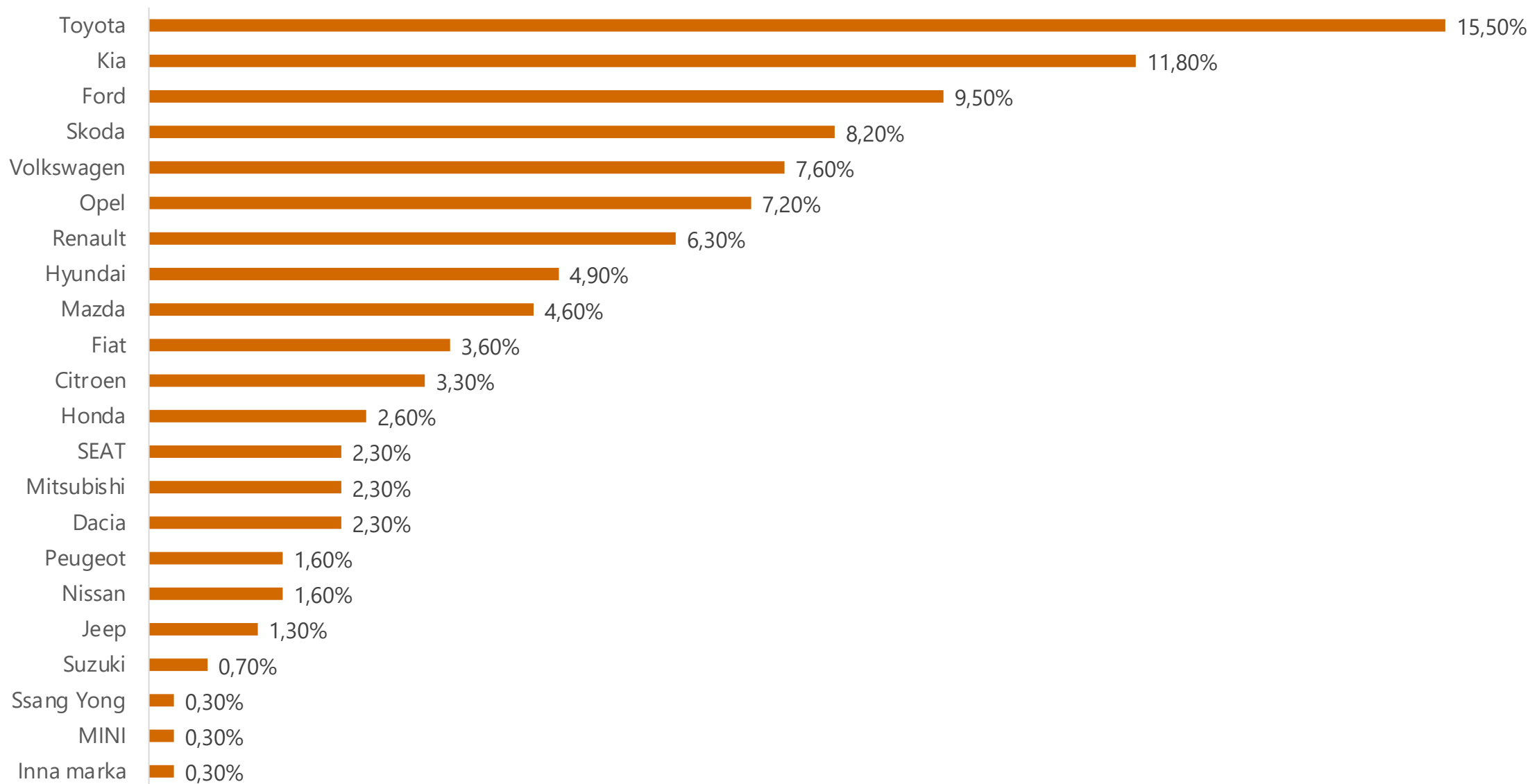
46,40%

N=304

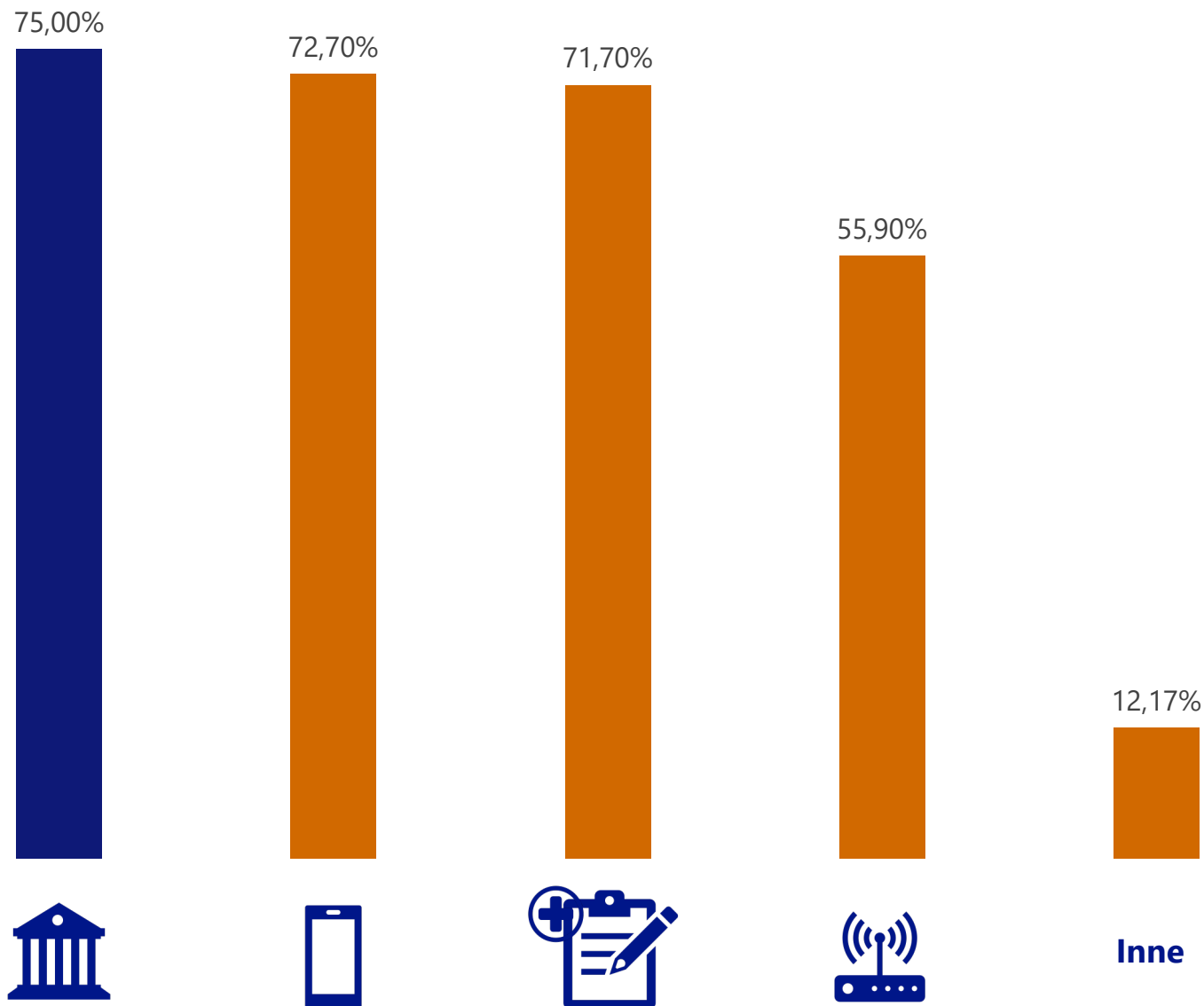
20-29 lat	10%
30-39 lat	35%
40-49 lat	32%
50-59 lat	15%
60-69 lat	8%

Udział marek

Marka samochodu



Pyt. Czy w ciągu ostatnich 6 miesięcy kontaktowały się z Tobą telefonicznie firmy z następujących branż?



58,2% skorzystało z proponowanych usług.

Pyt. Czy chciałbyś aby pracownik salonu/serwisu w którym kupiłeś/serwisujesz auto, przypomniał Ci o... ?



80,60%

Zbliżającym się terminie przeglądu serwisowego

78,90%

Kończącym się terminie ubezpieczenia samochodu

78,60%

Upływającym terminie badania technicznego

70,70%
Promocji na usługi serwisowe

63,20%
zadzwoił po sprzedaży samochodu, czy pojawiły się jakieś pytania dotyczące użytkowania samochodu?

61,50%
zadzwoił po usłudze serwisowej i zapytał o ewentualne uwagi/zadowolenie z usługi

Pyt. Czy chciałbyś aby pracownik salonu/serwisu w którym kupiłeś/serwisujesz auto, przypomniał Ci o... ?



56,30%

Promocyjnej ofercie zakupu nowego samochodu

55,90%

Ofercie odkupu Twojego samochodu

54,90%

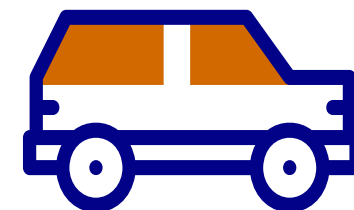
Promocyjnej ofercie zakupu samochodu demo/ekspozycyjnego

53,60%

Promocyjnej ofercie zakupu używanego samochodu

52,60%

Promocjach na np. bagażnik dachowy, rowerowy, hak holowniczy, etc.



5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



2

Pamiętaj o WUP



3

Wiem dobrze, czego oczekują klienci



4

Wiem, że najważniejsze są pierwsze sekundy rozmowy...



Pyt. Jakimi słowami/zwrotem Twoim zdaniem osoba dzwoniąca z salonu dealerskiego powinna rozpocząć rozmowę abyś był(a) zainteresowany(a) jej kontynuowaniem?



Być miłym + dzień dobry
i przedstawić się!



*...jestem dedykowanym
opiekunem Pana auta...*



*...dzwonię z Pana serwisu
i widzę, że zbliża się termin
przebiegu...*



*...dzwonię do Pana, ponieważ
jest Pan naszym stałym
klientem*

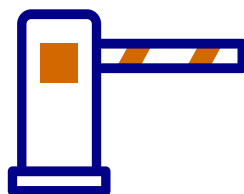


*...dzwonię do Pani,
z salonu w którym kupiła Pani
samochód...*



*...chciałbym zaproponować
Panu, chciałbym przypomnieć
Pani...*

Pyt. Jakie użyte zwroty, słowa wypowiedziane przez pracownika salonu dealerskiego w pierwszych sekundach rozmowy wywołałyby Twoją irytację?



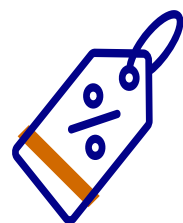
...MUSI Pan(i)...



...jest to korzystana oferta...



...mam dla Pana ofertę...



*...dzwonię do Pana,
z promocją na...*



...czego Pan szuka?

5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



2

Pamiętaj o WUP



3

Wiem dobrze, czego oczekują klienci



4

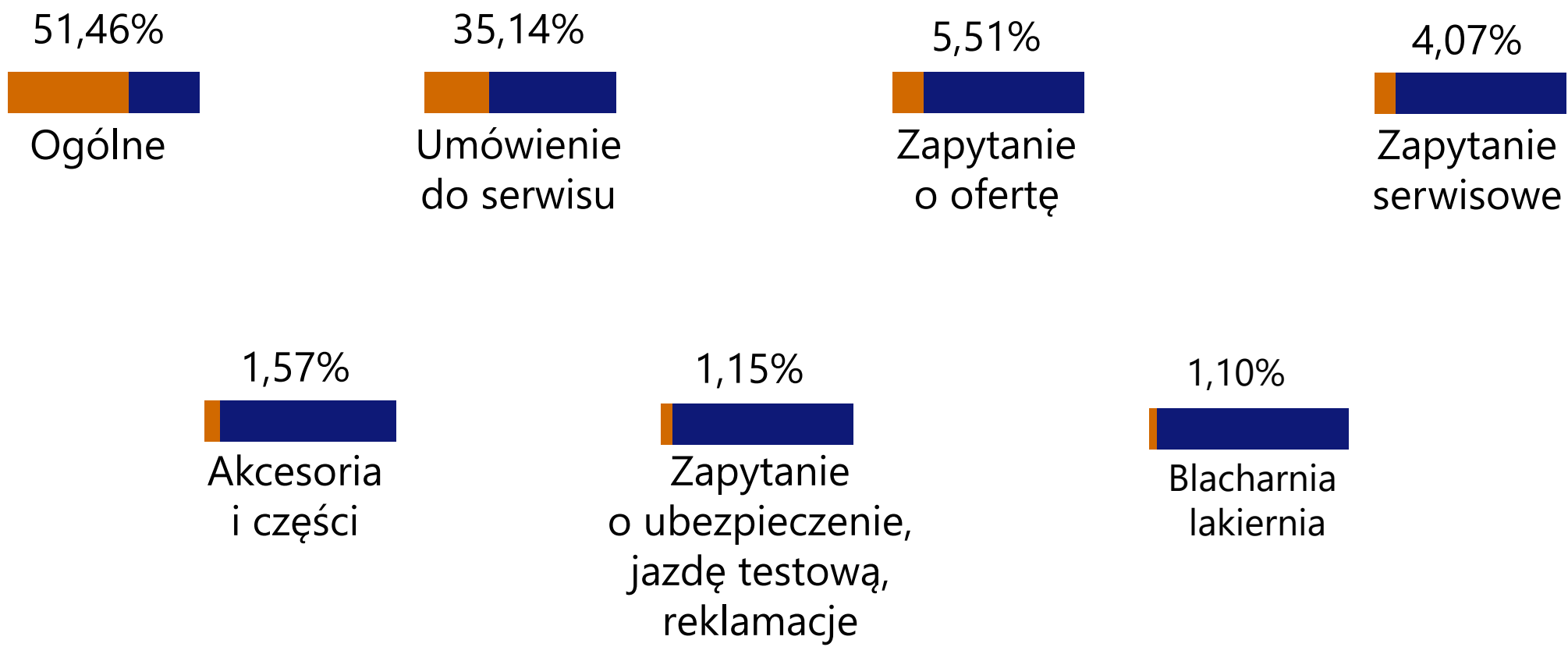
Wiem, że najważniejsze są pierwsze sekundy rozmowy...



5

Znam cykl życia klienta

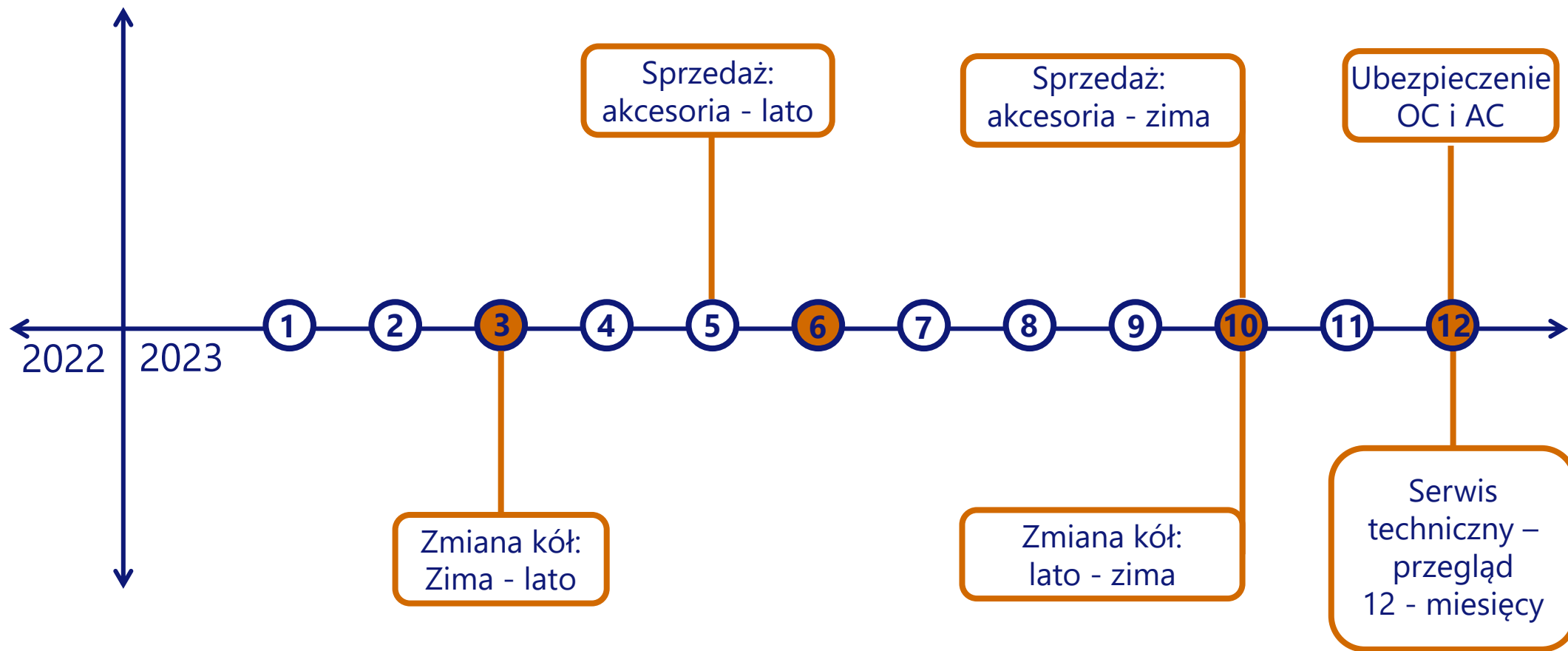
Liczba zarejestrowanych połączeń przychodzących przez komórkę BDC





Znam dobrze moją bazę klientów
i wtedy mogę zaplanować działanie w
oparciu
o „cykl życia klienta”

Planowanie kontaktów



5 reguł dealerskiego kontaktu telefonicznego



1

Bądź pierwszy przed...Twoim klientem!



2

Pamiętaj o WUP



3

Wiem dobrze, czego oczekują klienci



4

Wiem, że najważniejsze są pierwsze sekundy rozmowy...



5

Znam cykl życia klienta

4 761,00 zł x 5 lat = 23 805,00 zł

Dziękuję!

**Grzegorz
Zarzycki**

**Piotr
Hartman**

**Kamil
Kozieł**